Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

Pôle Cohésion Sociale
Direction des Personnes en Perte d'Autonomie

Rapport d'Activités 2025
Délégation de Service Public (DSP) Domo creuse Assistance (DCA)

Sommaire

Première partie : faits marquants en 2025

Le renouvellement de la délégation de service public (DSP) 2
Evolution des activités de contrôle qualitatif de la DSP par la Cellule Domotique 2
Perspectives et proposition 4
Partenariats SDIS23/CD/DAC23 4
Traitement et rôle d'importance de la plateforme auprès d'usagers isolés : 6
Aide individuelle de la CFPPA de la Creuse pour le Pack Domotique 7

Deuxième partie : Rapport d'activités 2025

Les bénéficiaires du dispositif départemental de téléassistance en 2024 7
Résiliation 9
Analyse des alarmes ou appels entrants 11
Appels sortants et actions pour lutter contre la solitude, l'isolement et le repérage de situations critiques 11
Toutes interventions confondues 12
Les indicateurs de qualité de service 13
Equipement des plates-formes d'écoute Domo Creuse Assistance et Corrèze Téléassistance et RH..... 14
Prestations aux usagers et satisfactions 16
Comptes de délégation 19

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

Première partie : faits marquants en 2025

I. Le renouvellement de la DSP Domotique 2015-2025

L'année 2025 marque la fin de la Délégation de Service Public Domotique 2015-2025. L'année 2025 a été consacrée à la procédure de mise en concurrence. Elle s'est déroulée selon les grandes étapes suivantes :

- délibération n°CD2025-03/3/11 du **07 mars 2025** par laquelle le conseil départemental a approuvé le **principe du recours à une délégation de service public** pour assurer la diffusion des packs domotiques à domicile en faveur du public en perte d'autonomie sur le Département de la Creuse,
- la délibération n°CD2025-04/3/24 du **04 avril 2025** fixant les **modalités d'organisation future du contrat de concession et sa portée en termes d'offre de service**,
- **Publication de l'avis de concession, le 22 avril 2025** fixant une date limite de remise des offres au 2 juin 2025 ;
- Ouverture des plis de la consultation en date du 03 juin 2025,
- rapport d'analyse des offres après négociation établi le 1er août 2025,
- **Avis favorable** de **la CDSP du 02 septembre 2025**, proposant l'attribution de la délégation de service public pour la diffusion des packs domotiques à domicile en faveur du public en perte d'autonomie sur le Département de la Creuse et les modalités de mise en œuvre du nouveau contrat, à la société CASSIOPEA,
- **Avis favorable de la CCSPL du 22 septembre 2025** quant à la passation d'un avenant de prolongation avec le délégataire actuel, DOMO CREUSE ASSISTANCE, afin de permettre la transition entre les deux délégataires,
- la délibération n°CD2025-10/3/9 du **10 octobre 2025**, par laquelle le conseil départemental a décidé **d'attribuer le contrat de concession à la société CASSIOPEA**,
- la délibération n°CD2025-12/3/21 du **12 décembre 2025** par laquelle le conseil département a **approuvé la passation d'un avenant de prolongation de la délégation de service et d'allonger sa durée de 6 mois**, pour porter sa fin au 30 juin 2026

II. Evolution des activités de contrôle qualitatif de la DSP par la Cellule Domotique

Dans le cadre des missions de contrôle dont elle est chargée, la Cellule Domotique de la Direction des Personnes en Perte d'Autonomie, a procédé à des contrôles dans le cadre de la Délégation de Service Public accordée à Domo Creuse Assistance depuis 2015.

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

Un maillage du territoire a été effectué pour que la démarche soit objective et parfaitement représentative du panel d'abonnés de la plateforme d'assistance, variant en localisation, âge, condition familiale, type d'abonnement, prise en charge dans l'APA/PCH ou non :

· 72 contrôles téléphoniques du temps de réponse et respect de la DSP réalisés le matin, le soir, en semaine, week-end et jours fériés.

Quelques problèmes récurrents ont de nouveau été remontés à Domo Creuse Assistance, à savoir qu'en soirs et week-end la plateforme de Corrèze (sous-traitant) a décroché en disant « Corrèze assistance bonjour » au lieu de « Domo Creuse Assistance bonjour ». Les temps de réponses étaient situés sous la limite de 3 minutes. Aucune mise en défaut n'a cependant été constatée auprès de la plateforme guérétoise de Domo Creuse Assistance.

· 109 contrôles réalisés au domicile sur les communes suivantes :

- Auzances
- Blessac
- Budelière
- Bussière-Saint-Georges
- Fransèches
- Gartempe
- Glénic
- Lafat
- Le Compas
- Mourioux-Vieilleville
- Roches
- Saint-Médard-la-Rochette
- Saint-Sulpice-les-Champs
- Saint-Vaury

Ces contrôles n'ont pas révélé de problèmes particuliers : les installations étaient conformes aux contrats souscrits, et les temps de réponse de la plateforme aux appels se situaient chaque fois sous les 3 minutes. Certains de ces contrôles ont permis d'apporter une résolution à des problèmes de déclenchements réguliers des secours (mise en place de matériel médical supplémentaire, modification des heures de passage des personnes d'aide à domicile, coordination avec le centre hospitalier de Noth, etc.).

L'accueil réservé par les usagers est excellent. Ils apprécient le contrôle et comprennent que le Département de la Creuse veille au maintien de la qualité de service délivrée par Domo Creuse Assistance. Cela les rassure.

Les contrôles de la Délégation de Service Public ont pour objectif de rappeler au délégataire que le Département s'assure de façon permanente de la bonne exécution et du bon fonctionnement du service. Mais aussi l'assurance de voir porter à sa connaissance des problèmes constatés sur le terrain par d'autres personnes que ses techniciens et de constater la qualité de service qui leur est imposée au quotidien.

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

III. Perspectives et proposition

Outre l'aspect vérification des matériels, les visites de contrôle ont permis d'analyser plus concrètement la situation de santé et d'autonomie de certains abonnés, de mettre en place de nouveaux matériels avec leur accord, et de les conseiller sur des dispositifs existants. Un véritable travail de prévention des chutes et de réduction des interventions des secours a eu lieu chaque fois que nécessaire auprès d'abonnés connus pour chutes et/ou intervention des secours :

- Demande de réévaluation auprès de l'UTAS ;
- Demande de prise de contact par l'UTAS d'un usager ;
- Proposition de solution adaptée ;

IV. Partenariats SDIS23/CD/DAC23

Rappel du Projet : Développé en 2018 et mis en place en 2019, ce projet est multi-partenarial (CD23/ DCA et SDIS23). Au départ, financé par la CFPPA, il a été inauguré lors des 1ères assises nationales « santé secours et territoire » le 14 et 15 mars 2019 à La Souterraine.

Au cours de l'année 2025, des COPIL permettent d'améliorer le dispositif « sapeurs-pompiers référents » et d'intervenir autant que faire se peut sur l'anticipation de chutes futures possibles et la proposition de mise en place médicales, techniques ou sociales au domicile des chuteurs concernés.

Les services de secours : S.D.I.S. et SAMU

Les services de secours ont été sollicités 2043 fois au cours de l'année 2025 par les services de DCA à la demande des usagers ou de leur entourage (détails en page suivante). Il faut noter que le SDIS réceptionne les demandes émanant des opérateurs de téléassistance et régule avec le SAMU, il n'y a pas de contact direct avec les services du SAMU.
Il est important de préciser qu'on parle bien de sollicitations auprès du SDIS 23 ce qui veut dire que, en fonction de la situation exposée par nos services, le SDIS transmet au SAMU

- pour un avis médical uniquement
- pour faire intervenir une ambulance privée
- pour faire intervenir directement le SDIS

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

a) Sollicitations des secours 2025

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembre	Décembre	Total
SAMU	0	0	0	0	10	0	48	41	0	0	0	0	99
Pompiers	203	151	170	166	148	123	116	108	154	172	146	0	1657
Médecin par téléphone	54	37	45	35	41	45	16	2	40	46	33	0	394
Médecin à domicile	2	6	2	3	3	4	1	2	4	5	1	0	33
TOTAL	259	194	217	204	202	172	181	153	198	223	180	0	2183

b) Types de sollicitations 2025

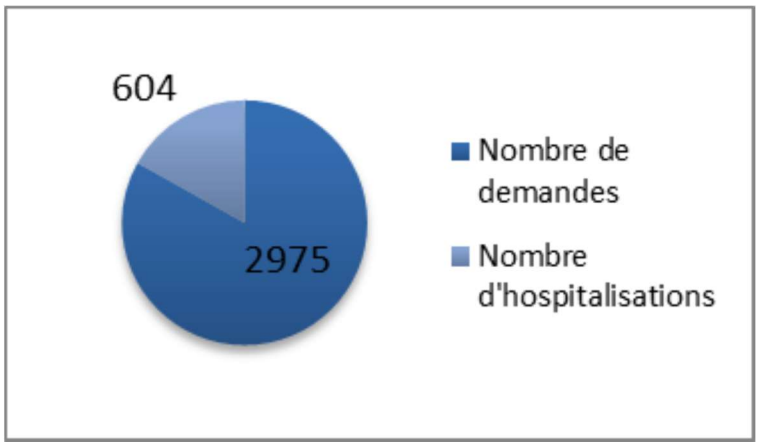
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Aide à la mobilité	2	0	5	1	0	1	3	4	10	2	2	0	30
Chute	199	133	198	176	163	153	156	186	142	164	168	0	1838
Chute à la demande d'un tiers	26	11	16	6	19	4	3	0	9	13	16	0	123
Détresse morale	2	2	0	3	1	2	3	0	8	3	2	0	26
Malaise pathologie	43	47	31	40	38	48	52	58	53	57	37	0	504
Malaise à la demande d'un intervenant	27	11	24	8	19	11	3	0	8	18	20	0	149
Intempestive	26	25	28	28	28	23	21	19	24	27	26	0	275
Sécurité domicile	6	3	5	0	4	2	0	0	2	4	1	0	27
Alarme déguisée	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	3
TOTAUX	331	232	308	262	272	244	241	268	256	289	272	0	2975

c) Nombre d'hospitalisations par sollicitations des alarmes 2025

	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Nombre de demandes	331	232	308	262	272	244	241	268	256	289	272	0	2975
Nombre d'hospitalisations	78	54	58	42	50	46	50	48	48	71	59	0	604

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE



Presque 3000 sollicitations (vers le SDIS ou les tiers intervenants) se soldent par 604 hospitalisations soit environ 20 % sur l'ensemble des sollicitations

Des contacts très réguliers depuis 2015 avec les services du SDIS et du CD 23 ont abouti à faire émerger une solution en cas de carence de réseau de solidarité de nos bénéficiaires. Cette expérimentation nommée « SP référent » portée par le SDIS visant à libérer des équipes complètes de SP pour envoyer en lieu et place une équipe de 2 « sapeurs-pompiers référents » pour un relevage simple ou une levée de doute. Cette expérimentation rendue possible dans le cadre de la CFPPA de la Creuse est suivie de manière tripartite tous les mois. Le lancement de ce projet s'est effectué lors des assises nationales des services de secours les 14 et 15 mars 2019.

En 2025, ce projet s'est poursuivi avec un nombre croissant d'interventions dans le cadre de l'expérimentation SP référent pour aboutir fin 2021 à une convention tripartite de subvention de ces interventions par DCA jusqu'à la fin de la DSP fin 2025.

V. Traitement et rôle d'importance de la plateforme auprès d'usagers isolés :

Tous les Creusois qui souhaitent adhérer au dispositif départemental de téléassistance sont raccordés dans les mêmes délais, quel que soit leur lieu de vie (milieu rural isolé ou milieu urbain).

Le soutien moral et l'accompagnement convivial sont réalisés dans les mêmes conditions pour tous les bénéficiaires/ Il est même prévu des appels de convivialité renforcée à une cadence définie (jusqu'à 30 personnes par mois) pour nos bénéficiaires les plus fragiles pour les aider à surmonter une situation difficile passagère.

Les anniversaires sont souhaités à tous également.

Un calendrier personnalisé (trombinoscope de l'équipe) est adressé à tous les bénéficiaires

Une volonté affirmée guide l'action de DCA pour que les plus fragilisés soient pris en compte non pas pour leur faiblesse mais pour leur capacité à réagir, dans le respect de leurs souhaits, de leur dignité et en fonction de leurs besoins exprimés.

DCA insiste sur leurs disponibilité et fait savoir qu'ils sont joignables 24h/24 et 7j/7 sans limitation de durée et sans coût supplémentaire car tous les appels générés par nos abonnés se font sur des numéros verts dont nous assurons la charge à 100%.

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

Enfin les personnes seules dans l'incapacité de réunir un intervenant sont accueillis au même titre que les autres et bénéficient du dispositif sans restriction (ces personnes sont en principe exclues des dispositifs de téléalarme et téléassistance traditionnels). Nous sensibilisons également nos bénéficiaires à adopter un moyen de pouvoir faire intervenir les services de secours à leur domicile en effectuant le moins de dégradation possible grâce à un cache-clé qui évite les fractures de fenêtres ou de portes ou grâce à l'installation d'un boitier à clé sécurisé.

VI. Aide individuelle de la CFPPA de la Creuse pour le Pack Domotique

Au titre de la prévention de la perte d'autonomie, la CFPPA soutient l'accès aux aides techniques et individuelles notamment en participant à la prise en charge de l'abonnement au Pack Domotique, depuis 2016. Elle intervient si l'abonné n'a pas de prise en charge ou si elle est partielle, et en fonction de ses ressources.

CFPPA 2025 : 102 dossiers

Dossiers clos en 2025 : 13

Dossiers actifs au 31/12/2025 : 94

Enveloppe 2025 allouée : 31.000 € :

- Montant dépensé : 18 283.79 €
- Montant non dépensé : 12 716.21 €

Par rapport à l'année précédente, on constate une diminution du nombre de personnes aidées pour le Pack Domotique. En effet, sans visibilité sur les suites de la DSP Domotique et de la poursuite de la prise en charge des aides techniques individuelles au sein de la CFPPA, DCA a été prudent sur l'orientation vers ce dispositif.

Deuxième partie : Rapport d'activités 2025

VII. Les bénéficiaires du dispositif départemental de téléassistance en 2025

Evolution globale : **660 nouvelles installations en 2025 dont 144 comptabilisées en packs domotique et une centaine de transformations de téléassistance en packs domotique**

			Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Nouveaux Abonnés	Domotique	Nouvelle Installation	17	16	16	19	12	15	16	8	12	9	3	1	144
	Télé assistance	Nouvelle Installation	53	48	51	53	31	38	36	29	38	41	47	51	516
	TA mobile 4_Mobi'Lib	Nouvelle Installation	31	24	25	23	31	24	20	15	11	11	26	4	245
	TOTAL MENSUEL NOUVEAUX ABONNES		**70**	**64**	**67**	**72**	**43**	**53**	**52**	**37**	**50**	**50**	**50**	**52**	**660**
Changement de type	Domotique	Changement domotique	9	15	14	10	19	6	9	7	1	6	6	4	106
	Télé assistance	Changement TA										1			1
	TOTAL MENSUEL CHANGEMENTS DE TYPE		**9**	**15**	**14**	**10**	**19**	**6**	**9**	**7**	**1**	**7**	**6**	**4**	**107**
Totaux	**TOTAL MENSUEL DOMOTIQUE**		**26**	**31**	**30**	**29**	**31**	**21**	**25**	**15**	**13**	**15**	**9**	**5**	**250**
	TOTAL MENSUEL INSTALLATIONS		**79**	**79**	**81**	**82**	**62**	**59**	**61**	**44**	**51**	**57**	**56**	**56**	**767**
CUMUL ANNUEL DES INSTALLATIONS			**79**	**158**	**239**	**321**	**383**	**442**	**503**	**547**	**598**	**655**	**711**	**767**	

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

En 2025 : Les installations de packs sont essentiellement réalisées à la suite des informations diffusées par les techniciens sur le terrain lors de chaque intervention : installations, dépannages, maintenances ainsi que des renseignements communiqués par téléphone par le pôle administratif lors des prises de RDV et sont au nombre de :

2025	PACK
TOTAL	138

Ils expliquent et montrent concrètement les services et avantages du pack domotique associés à la téléassistance et leurs bénéfices pour les abonnés et leur maintien au domicile. Ils expliquent aussi et surtout les aides financières possibles en détails et accompagnent de A à Z les usagers dans leurs démarches de financement sans lesquelles peu de packs se concrétiseraient.

Répartition par sexes en 2025

66.74 % femmes
20 % hommes Femme
13.22 % couples

Ces chiffres sont en légère évolution par rapport à 2024 avec une augmentation de la part des femmes bénéficiaire d'une offre de domotique.

• Répartition par tranches d'âges : Age moyen : 85 ans

Contrats actifs en 2025

	Moins de 65 ans		65-74 ans		75-84 ans		85-94 ans		95-99 ans		Plus de 100 ans		Total	
Homme	55	1,30%	149	3,51%	272	6,41%	317	7,47%	45	1,06%	13	0,31%	851	20,05%
Femme	81	1,91%	211	4,97%	782	18,42%	1466	34,53%	263	6,20%	30	0,71%	2833	66,74%
Couple	29	0,68%	96	2,26%	204	4,81%	219	5,16%	13	0,31%		0,00%	561	13,22%
Total	**165**	**3,89%**	**456**	**10,74%**	**1258**	**29,63%**	**2002**	**47,16%**	**321**	**7,56%**	**43**	**1,01%**	**4245**	**100,00%**

Contrats actifs au 31/12/2025

	Moins de 65 ans		65-74 ans		75-84 ans		85-94 ans		95-99 ans		Plus de 100 ans		Total	
Homme	45	1,28%	121	3,46%	214	6,11%	244	6,97%	27	0,77%	6	0,17%	657	18,76%
Femme	68	1,94%	185	5,28%	688	19,65%	1206	34,44%	177	5,05%	20	0,57%	2344	66,93%
Couple	25	0,71%	85	2,43%	185	5,28%	196	5,60%	10	0,29%		0,00%	501	14,31%
Total	**138**	**3,94%**	**391**	**11,17%**	**1087**	**31,04%**	**1646**	**47,00%**	**214**	**6,11%**	**26**	**0,74%**	**3502**	**100,00%**

Les contrats actifs sur 2025 sont tous les contrats qui ont été actifs même très peu de temps sur l'année Les contrats actifs au dernier jour de l'année sont tous les contrats téléassistance, packs, TA mobile (hors DSP) et Mobilib dans ou hors pack. Les contrats Mobilib inclus dans le pack ne font l'objet d'aucun abonnement et sont au nombre de plus de 700. Pour coller au plus près de la réalité des abonnements il vaut mieux parler d'abonnés plutôt que de contrats et qui sont au nombre d'un peu plus de 3500

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

Origine des abonnements :

- Demandes spontanées des usagers ou de leurs proches (par le bouche à oreilles et les réseaux) pour environ 32 % des demandes

- Informations des Assistantes sociales des Centres Hospitaliers et du Conseil Départemental pour 45 % (En augmentation par rapport à l'an passé grâce à un assistant social du CH de Guéret qui préconise et fait installer le service à chaque sortie d'hospitalisation)

-

VIII. Résiliations

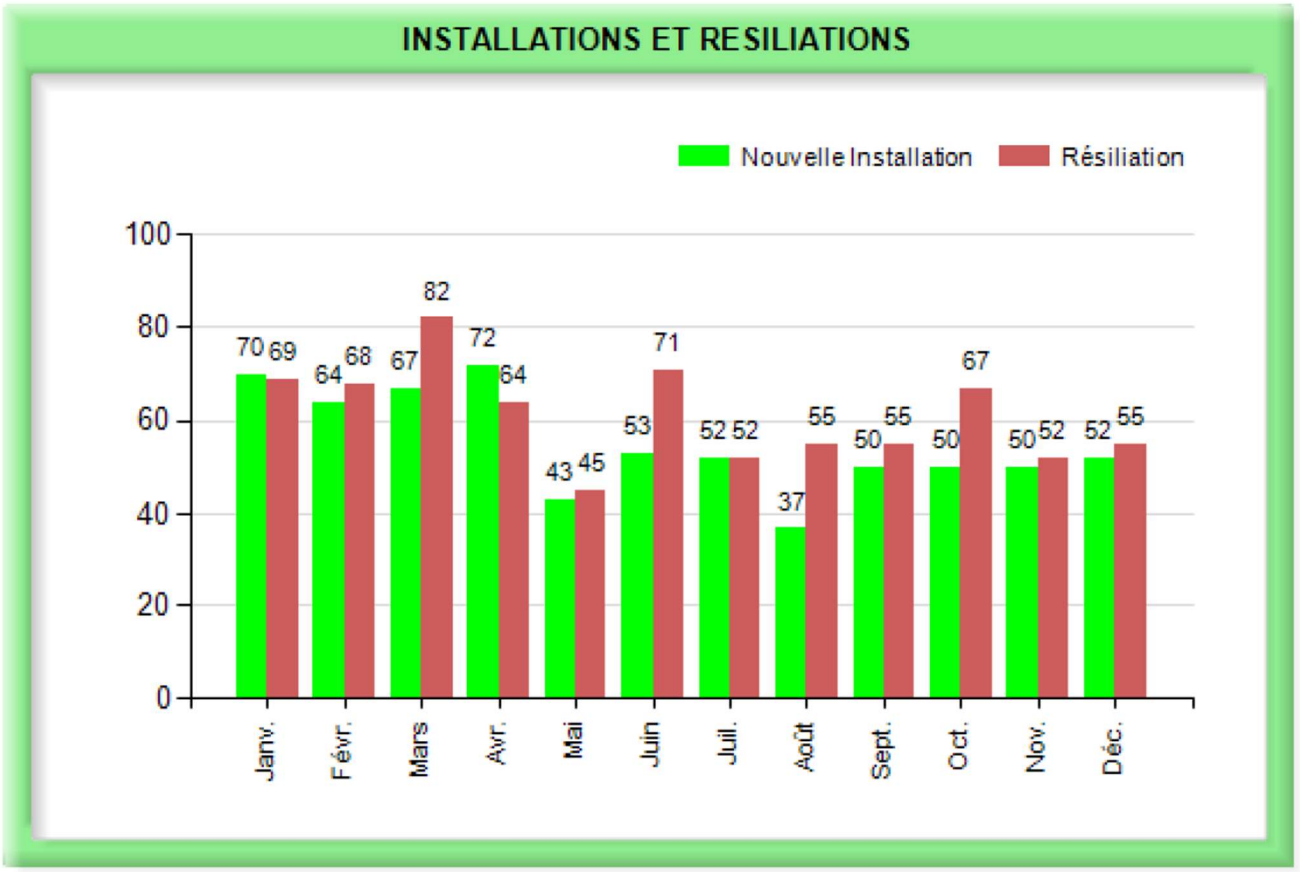
Au cours de l'année 2025, 735 résiliations ont été enregistrées.

		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Résiliations	Domotique	48	37	59	33	25	51	33	30	31	39	27	41	**454**
	TA mobile 4_Mobi'Lib	4	8	11	9	3	13	7	11	9	17	8	10	**110**
	Télé assistance	21	31	23	31	20	20	19	25	24	28	25	14	**281**
	TOTAL MOIS	**69**	**68**	**82**	**64**	**45**	**71**	**52**	**55**	**55**	**67**	**52**	**55**	**735**
CUMUL ANNUEL DES RESILIATIONS		**69**	**137**	**219**	**283**	**328**	**399**	**451**	**506**	**561**	**628**	**680**	**735**	

L'essentiel des résiliations est généré par des sorties naturelles (entrées en institutions ou décès).

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE



Abonnés sans réseau de solidarité

Le réseau de solidarité au fil des années s'est étiolé, en effet, les facteurs les plus courants sont : soit les intervenants sont plus âgés que l'abonné lui-même, soit décédés, soit la famille n'habite plus sur place. Face à ce constat, un partenariat avec le SDIS a vu le jour sous la forme d'une expérimentation. A la suite de cette expérimentation « SP référent » pour suppléer à la carence de réseau de solidarité sur 2019 et 2020, une convention tripartite CD 23/SDIS 23/DCA relative au financement des interventions « SP référent » du SDIS sur sollicitation de la DSP DCA dans le cadre des missions confiées a été signée en 2021 jusqu'à la fin de DSP pour que DCA subventionne les interventions dans le cadre des « SP référent » à hauteur d'un nombre croissant d'interventions jusqu'en 2025.

Abonnés reliés ADSL en 2025 pour proposition tablette dans pack

750 bénéficiaires de packs disposent de l'ADSL et sont actuellement concernés par la proposition d'une tablette comprise dans le pack mais moins de 200 usagers en bénéficient. DCA, sur les conseils de La Cellule Domotique du département, propose de pouvoir avoir une tablette 4G à disposition si l'abonné ne dispose pas d'une connexion internet pour 2 € de plus par mois ce qui représente aujourd'hui 25 tablettes sur les 200 déployées. Malgré cette option, le nombre de demandes de tablettes ne décolle pas. L'intérêt pour l'inclusion numérique reste faible.

2) L'utilisation de la téléassistance par les bénéficiaires en 2025

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

Alarmes traitées sur les plates-formes Téléassistance :

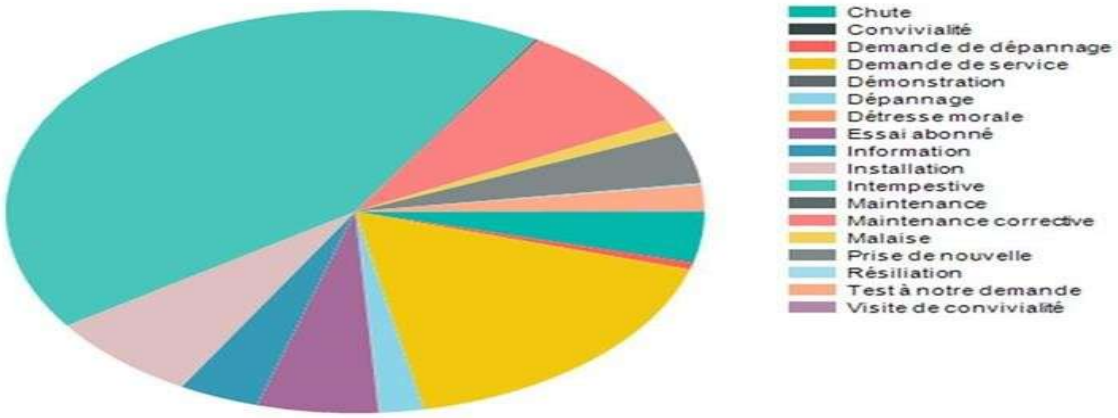
Presque 74 000 alarmes traitées en 2025 tous types d'alarmes confondus soit une moyenne de 210 alarmes par 24h, en diminution par rapport à 2024.

245 485 tests périodiques ont été réalisés sur les transmetteurs filaires (48h) + 950 352 tests périodiques sur les transmetteurs GSM soit 1 195 837 tests de fonctionnement gérés en 2025. La forte augmentation des tests sur les transmetteurs GSM démontre un déploiement massif du GSM (appareil qui n'est plus relié et soumis à la ligne de téléphone RTC)

Ces tests ou absences de tests périodiques génèrent plus de 8 100 appels sortants pour des actions de vérification en 2025

IX. Analyse des alarmes ou appels entrants

En 2025, les alarmes sont motivées pour les motifs suivants :



X. Appels sortants et actions pour lutter contre la solitude, l'isolement et le repérage de situations critiques

En 2025, DCA a répondu à près de 20 000 appels au standard pour donner des renseignements et répondre aux interrogations en prodiguant à chaque fois la même bienveillance et profitant de l'appel pour un petit instant de convivialité.

Depuis octobre 2015, tous les abonnés sans exception bénéficient de ces actions d'appels de convivialité mensuels, souhait de l'anniversaire, prises de nouvelles suite à des chutes ou détresses diverses ainsi que d'appels de convivialité renforcée sur une période définie avec le Conseil Départemental (jusqu'à 30 abonnés par mois peuvent en bénéficier en accord avec le Conseil Départemental) quand DCA décèle une détresse ou solitude plus particulière et afin d'aider les bénéficiaires à y faire face ou en cas de canicule l'été.

DCA propose un service de visites à domicile pour les personnes les plus isolées ou en détresse morale afin d'amorcer un tuilage avec les équipes citoyennes bénévoles du territoire si leurs capacités le permettent et si nos abonnés en sont d'accord.

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

En cas de refus de l'abonné ou de réseau solidaire défaillant, DCA continue à assurer un suivi à raison de 4 visites annuelles maximum par abonné.

Aucun bénéficiaire n'est oublié, les appels sont passés à chacun tous les mois sans exception. Les appels de convivialité ont permis de détecter des personnes âgées et/ou handicapées en grande difficulté morale, physique ou financière ou avec des troubles cognitifs s'accentuant et remettant en cause le maintien au domicile et les équipes de Domo Creuse Assistance ont pu être lanceurs d'alertes en faisant de nombreux signalements et remontées d'informations sur ces situations aux services du Conseil Départemental de la Creuse afin de faire intervenir les professionnels compétents avant que les situations complexes ne se dégradent plus .

		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Appels convivialité	Anniversaire	353	345	363	334	375	332	328	333	322	302	286	304	**3 977**
	Convivialité	3 424	2 782	2 570	3 151	3 361	2 982	3 157	3 235	3 415	3 430	3 381	3 381	**38 269**
	Prise de nouvelle	716	520	609	549	559	504	491	579	595	620	545	679	**6 966**
	Suivi installation domotique	95	121	121	117	121	96	105	77	52	57	47	30	**1 039**
	TOTAL MOIS	**4 588**	**3 768**	**3 663**	**4 151**	**4 416**	**3 914**	**4 081**	**4 224**	**4 384**	**4 409**	**4 259**	**4 394**	**50 251**
CUMUL ANNUEL DES APPELS DE CONVIVIALITE		**4 588**	**8 356**	**12 019**	**16 170**	**20 586**	**24 500**	**28 581**	**32 805**	**37 189**	**41 598**	**45 857**	**50 251**	

A la suite de l'expérimentation des visites de convivialités à domicile gratuites en complément des appels de convivialité pour les personnes en exprimant le besoin, ce projet a été validé par le CD23 en septembre 2022. En 2025, ce sont environ 15 d'abonnés visités dans le cadre du projet. Par extension, le CD 23 demande à DCA d'étoffer cette offre avec 1 visite accompagnée d'un bouquet de fleurs ou des chocolats à tous les bénéficiaires centenaires. En 2025, 13 ont été visités.

XI. Toutes interventions confondues

		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Visites	Accompagnement aux usages	1	2	1	2	3	2	4	4	2	2	4	2	**29**
	Dépannages	22	19	25	44	39	37	21	30	26	17	23	25	**328**
	Maintenances	144	157	165	148	149	195	192	137	161	162	127	157	**1894**
	Visite de convivialité	9	1	3										**13**

Le temps d'intervention en ETP est le suivant :

- Nouvelles installations : 0,8 ETP
- Changements domotique : 0,6 ETP
- Accompagnement aux usages : 0,2 ETP
- Maintenances : 1,4 ETP
- Dépannages : 0,25 ETP
- Récupération Packs Domotique : 0,10 ETP
- Récupération Téléassistance : 0,05 ETP
- Temps de trajet : 1,7 ETP

L'activité terrain de 2025 a mobilisé : 5,1 ETP

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

Temps moyens d'interventions

Moyenne Interventions terrain		
Installation TA	1h15	1h pour l'installation et 15 minutes démonstration pack et/ou autre service
Installation pack	2h30	
Démonstration TA	1h15	1h si installation et 15 minutes démonstration pack
Installation TA mobile	1h30	
Récupération Pack	30 minutes	
Récupération TA	15 minutes	
Récupération TA mobile	15 minutes	
Maintenance TA	45 minutes	30 minutes pour la maintenance et 15 minutes démonstration pack et/ou autre service
Dépannage TA	45 minutes	30 minutes pour la maintenance et 15 minutes démonstration pack et/ou autre service
Accompagnement aux usages	1h30	
Dépannage pack	1h	
Dépannage pack si changement de pack	2h	
Maintenance pack	1h	
Maintenance pack si changement de pack	2h	

Temps de trajet optimisé sur la journée par secteur mais variable si dépannage hors secteur.

XII. Les indicateurs de qualité de service

d) Moyens matériels : (voir annexe)

Equipement au domicile de la personne :

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

Fort de l'expérience des années antérieures, DOMO CREUSE ASSISTANCE a radicalement modifié l'offre du pack domotique en introduisant un choix de périphériques environnementaux plus étendu et surtout modulables, offrant ainsi un équipement adapté au logement de chacun. Une étude au domicile est effectuée systématiquement par les techniciens de DCA pour répondre au mieux aux besoins. Les équipements existants et installés de 2015 à mi-2024 ont été progressivement remplacés par du matériel de nouvelles générations. Ainsi, plusieurs types de matériel composent le parc Domo Creuse Assistance.

Quel que soit le dispositif choisi, les bénéficiaires sont systématiquement équipés d'un transmetteur et émetteur(s), le transmetteur est la base constitutive du pack domotique.

- Détecteur infra-rouge et détecteurs d'ouverture LEGRAND CARE
- Dispositif d'ouverture à distance / Module de pilotage hublot ou domotique LEGRAND CARE
- Les transmetteurs
- Le Quiatil Easy Connect et Connected
- Capteur de température
- Automatisation de l'éclairage
- Prise mobile inter radio
- L'éclairage
- Détection de chute
- Détecteur de monoxyde de carbone
- Tirette de douche ou poire d'appel LEGRAND CARE et SOLEM
- Dispositif d'ouverture à distance / Module de pilotage hublot ou domotique LEGRAND CARE
- tablette tactile
- Déclencheurs tactiles pour personnes en situation de handicap (CIMIS compatible QUIATIL Easy Box et SOLEM)
- Mobi'lib

e) Entretien, maintenance des dispositifs et accompagnements aux usages de la tablette réalisés

L'ensemble représente plus de 2 200 interventions des techniciens de DCA au domicile des usagers. Par ailleurs, on peut remarquer qu'il est nécessaire d'avoir au moins 3 accompagnements pour commencer à s'approprier la tablette mais ce n'est en général pas suffisant pour une bonne maitrise de l'outil.

		Janv.	Févr.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Visites	Accompagnement aux usages	1	2	1	2	3	2	4	4	2	2	4	2	29
	Dépannages	22	19	25	44	39	37	21	30	26	17	23	25	328
	Maintenances	144	157	165	148	149	195	192	137	161	162	127	157	1894
	Visite de convivialité	9	1	3										13

- à caractère préventif :

2 200 interventions préventives ou correctives.
Ces interventions sont aussi une manière de présenter le pack domotique aux usagers n'ayant que la Téléassistance en leur faisant une démonstration concrète et en étudiant les aides possibles auxquelles ils peuvent prétendre.

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

✦ à caractère curatif :

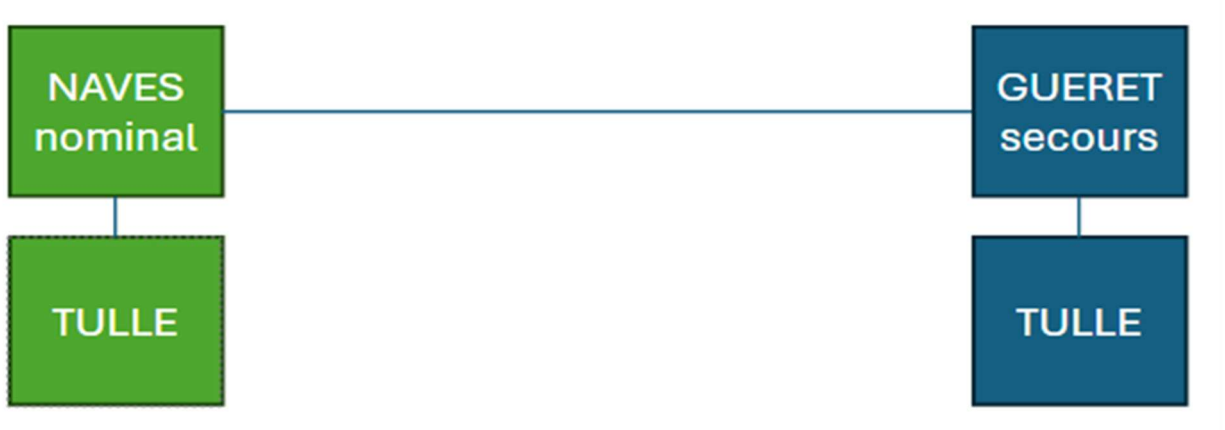
Toute absence de test périodique (24h ou 48h) génère :

- un appel téléphonique des opérateurs de la plate-forme d'écoute à l'abonné concerné,
- une demande d'essai manuel de la part de l'abonné.
- Si essai négatif, déplacement au domicile pour dépannage ou remplacement d'où 328 interventions.

Toutes ces interventions sont gratuites pour les usagers et sans aucune perception financière autre que le montant de l'abonnement

XIII. Equipement des plates-formes d'écoute Domo Creuse Assistance et Corrèze Téléassistance et RH

Depuis le 1er janvier 2024, la prestation de téléassistance s'appuie sur la plateforme technique de veille et d'écoute de son partenaire et sous-traitant : Corrèze Autonomie fonctionnant 24h/24 et 7j/7. L'organisation reste identique à celle en place jusqu'au 31 décembre 2023. Domo Creuse est configuré comme site secours et Corrèze Autonomie comme site nominal, Tulle est le site secours pour les 2 organismes afin d'assurer une parfaite redondance.



Plateforme située à Guéret - 11 Rue des Sabots Place du marché.

Opérationnelle depuis le 15 octobre 2010, cette plate-forme technique assure la totalité du service pour les abonnés creusois 6 jours/7 de 9h à 18h. En totale redondance avec la plate-forme Corrèze Autonomie ce qui permet d'absorber les surcharges de flux ou de pallier toute rupture et de traiter les appels et alarmes en dehors des heures d'ouverture du site de Guéret Comme expliqué ci-dessus.

Multi-protocoles c'est-à-dire en capacité de raccorder toutes marques de transmetteurs et émetteurs présents actuellement sur le marché.
Equipée d'une solution globale pour la réception et la gestion automatisées des appels et apportant toute garantie de fiabilité.
La plateforme de Guéret est raccordée à la fibre optique.

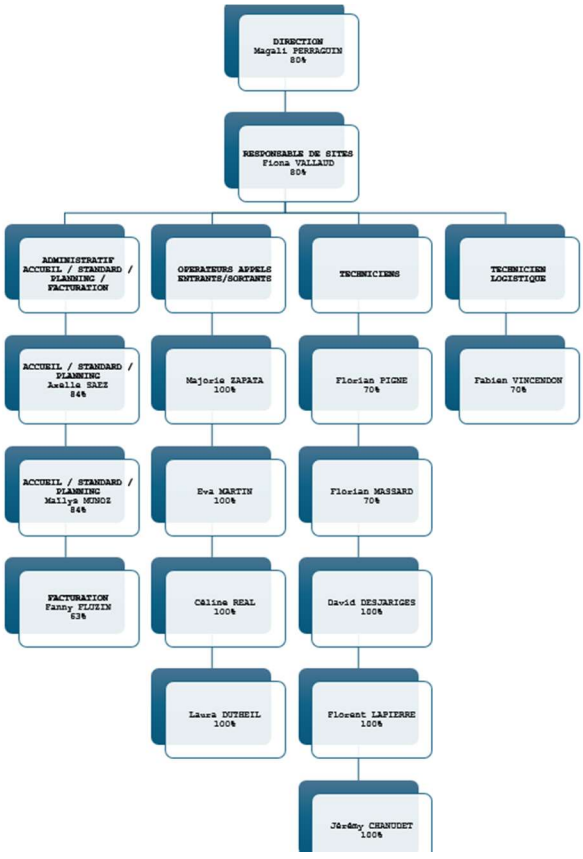
Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

f) Moyens humains

Composition de l'effectif **: 13.1 ETP** au 01/01/2025 :
Récupération sur Domo Creuse Assistance de la partie RH et facturation à la suite du départ de Corrèze téléassistance de la Fondation Partage et Vie mais plus de refacturation de personnel inter établissement.

- 5 techniciens : 4.4 ETP
- 1 technicien logistique : 0.7 ETP
- 4 opérateurs chargés d'assistance : 4 ETP
- 3 techniciens administratifs :2.31 ETP
- 1 cadre responsable de plate-forme. : 0.8 ETP
- 1 Directrice : 0.8 ETP



Types de contrats :
L'ensemble des salariés est actuellement en CDI. L'établissement applique les dispositions de la convention collective FEHAP 51-02 pour l'ensemble des salariés.

Horaires :
A raison de 35 heures de travail par semaine pour tous les salariés non - cadres. Du lundi au samedi par roulement de 9h à 18h.
Organisation d'astreintes les jours fériés et tous les dimanches de mi-juin à mi- septembre durant les périodes d'orages.

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

g) Sécurité du dispositif voir annexe :

Fiabilité du matériel, Le Quiatil Easy et le LUNA sont fiables, peu de pannes, pas de dysfonctionnements notoires.
Le matériel s'autoteste à raison d'un test toutes les 48h et un test toutes les 24h pour les nouveaux matériels.
Des procédures de gestion rigoureuses des tests de fonctionnement nous ont permis de déceler des pannes très rapidement et d'intervenir dans les heures suivantes.

h) Traçabilité des appels :

Le système d'écoute assure une traçabilité complète : le double équipement redondant garantit la conservation des données pour une durée illimitée.
Sur fichier informatique :
Enregistrement automatique, dans la fiche abonné, dans le journal des appels avec compte-rendu de l'opérateur. Archivage : 1 an
Par enregistrement des communications de manière bi - latérale : Mise en place d'un enregistreur après autorisation DGSN accordée fin 2002.
Effectivité : Début 2003.
Conservation des enregistrements sur disque dur.
Délai d'archivage autorisé : 2 mois.
Cet aspect de la traçabilité correspond à une attente forte, exprimée dans la convention de délégation de service public, elle permet de dégager ou de reconnaître notre responsabilité en cas de contestation des usagers ou de leur famille.
Autorisation CNIL.
Traçabilité des tests de fonctionnement ou absence de test : même principe.

i) Autonomie en énergie électrique :

Le système de réception des appels est secouru lors des coupures de secteur électrique par des onduleurs modulables qui nous assurent actuellement une autonomie de 4 heures.
Au-delà le site de redondance est utilisé sur Naves. Des crashs tests sont effectués mensuellement.
Un plan de rétablissement de l'activité est écrit dans nos procédures.

XIV. Prestations aux usagers :

Information, accueil, communication :

Le public est informé par la diffusion de dépliants remis en quantité et suivant la demande aux unités territoriales d'action sociale, aux associations, aux services médico-sociaux (APA), aux professionnels de santé.

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE



Suivant la demande aux unités territoriales d'action sociale, aux associations, aux services médicosociaux (APA), aux professionnels de santé. Un document de présentation du service est remis à tous les partenaires institutionnels. Un guide « Que faire en cas de chute », rappelant quelques conseils pour apprendre à se relever est remis aux usagers.



Une attention particulière est portée à l'accueil téléphonique, de nombreuses explications sont fournies aux familles et aux futurs abonnés, une réponse personnalisée est apportée aux questions posées soit par l'assistante ou par la Direction.
Un site internet présentant l'ensemble des services de DCA : www.domocreuseassistance.fr

Un calendrier personnalisé (avec trombinoscope des salariés) est adressé à tous les bénéficiaires. Il est très apprécié et attendu dans les foyers dès le mois de décembre.

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

La communication interne s'effectue habituellement par DCA au travers de salons et forums, de réunions de présentation et d'information aux associations diverses, aux clubs du 3-ème âge, dans les mairies, aux assistantes sociales des centres hospitaliers creusois, lors de conférences publiques ou au cours d'ateliers thématiques.

j) Satisfaction de la demande :

L'optimisation des moyens techniques et des ressources humaines est une préoccupation constante pour apporter un service de qualité au moindre coût.

DCA a fait des propositions d'innovation techniques ont été faites en décembre 2022 à l'autorité délégante afin d'offrir la possibilité d'intégrer des dispositifs complémentaires dans la prestation du pack domotique (dossier complet remis à l'autorité délégante)

La recherche du meilleur rapport qualité, prix est un élément majeur.

+ 5 € sur chaque abonnement si transmetteur en GSM
+ 2 € pour tablette 4G

Il est important de préciser que sur ces tarifs peu d'abonnés paient en intégralité leur abonnement, soit ils bénéficient de l'APA avec ou sans reste à charge, soit ils peuvent bénéficier d'une prise en charge partielle pour le pack domotique de leur caisse de retraite telle que par exemple la MSA ou la CARSAT soit ils peuvent bénéficier d'une aide financière TPA ASPA, CFPPA ou TPA CFPPA sous condition de ressources si les aides de droit commun ne peuvent pas intervenir. Ils sont assistés dans ces démarches de prises en charge par DCA.

L'ensemble des bénéficiaires profite du crédit d'impôts de 50 % sur leur reste à charge au titre de l'aide à la personne.

La réactivité face à la demande reste un gage de qualité apprécié du public utilisateur.

- De nombreuses visites de contrôles inopinées ont été réalisées par les agents de la Cellule Domotique du CD 23 en 2025 afin de déterminer la qualité du service rendu et le retour est toujours positif

k) Tarification, conditions financières :

Tarifs en fonction des ressources de chacun :
Tarifs d'abonnements mensuels TTC:
Bénéficiaires APA ou PCH pour le pack domotique : 38€
Bénéficiaires minimum vieillesse pour le pack domotique : 10€
Autres publics pour le pack domotique : 38€
Usagers du dispositif de téléassistance simple : 18€
5€ supplémentaires pour chaque tarification Si équipement d'un matériel GSM

- Dépannage et remplacement des appareils détériorés gratuits
- Visites techniques et de maintenance : gratuites

Publié sur www.creuse.fr le 28/10/2026

Envoyé en préfecture le 28/10/2026
Reçu en préfecture le 28/10/2026
Publié le
ID : 023-222309627-20261023-CD2026_0093-DE

- Dépose du matériel pour le pack domotique par nos techniciens gratuite • Mise à disposition d'un 2ème émetteur pour les couples sans supplément.
- Gratuité des tests cycliques reçus sur n° Vert : 0 800 599 945 et 0 800 801 146.
- Gratuité des alarmes émises et reçues sur n° vert 0 800 835 994 et 0 800 888 433.
- Mise en place d'un N° AZUR : 0 810 000 400 pour l'accueil des plus éloignés.
- Souplesse dans le recouvrement des abonnements pour les personnes en difficulté financière.

Le suivi de l'activité de DCA montre des indicateurs conformes aux attendus du cahier des charges, peu éloignés du Prévisionnel. La qualité de service de Domo Creuse Assistance est plébiscitée par les abonnés et vérifiée au travers du travail de contrôle de la cellule domotique.

XV. Les comptes de la délégation

Comme chaque année, Domo Creuse Assistance communique un rapport, pour l'ensemble de l'activité de la Fondation Partage et Vie, établi par un commissaire aux comptes, qui certifie que les comptes annuels sont « réguliers et sincères ».

Le compte annuel de résultat 2025 a été reçu le 6 mai 2026 et montre quelques écarts en regard des éléments prévus à l'article 8 de l'avenant n°1 au contrat de concession, notamment sur les provisions amortissement caducité et la reprise de Produits Constatés d'Avance. Ces écarts ont fait l'objet d'un protocole transactionnel de fin de DSP approuvé lors de l'assemblée délibérante du 3 juillet 2026.